

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Totstandkoming van de pakketreisovereenkomst/verplichting voor medereizigers

1.1. Voor alle boekingskanalen (bijv. in het reisbureau, direct bij de Reisorganisatie, telefonisch, online etc.) geldt:

- a) Basis van dit aanbod zijn de reisbeschrijving en de aanvullende informatie van de Reisorganisatie voor de betreffende reis, voor zover deze beschikbaar zijn voor de Klant op het moment van de boeking.
- b) De Klant dient voor alle contractuele verplichtingen van reizigers waarvoor hij de boeking plaatst in te staan als voor zijn eigen verplichtingen, indien hij deze verplichting middels een uitdrukkelijke en afzonderlijk opgestelde verklaring is aangegaan.
- c) Wijkt de inhoud van de reisbevestiging van de Reisorganisatie af van de inhoud van de boeking, dan is er sprake van een nieuw aanbod van de Reisorganisatie, waaraan deze voor de duur van 10 dagen is gebonden. De overeenkomst komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod, voor zover de Reisorganisatie met betrekking tot het nieuwe aanbod heeft gewezen op de wijziging en heeft voldaan aan de precontractuele informatieverplichtingen en de Klant het aanbod binnen de bindende termijn middels een uitdrukkelijke verklaring of (aan)betaling van de reissom accepteert.
- d) Bij boeking van nog niet in de catalogus gepubliceerde reizen (vooruitboeking) is de inhoud van de reisovereenkomst gebaseerd op de toekomstige reisbeschrijving en aanvullende informatie van de Reisorganisatie voor de betreffende reis. De Klant kan van dergelijke vooruitboekingen binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve boekingsbevestiging, de reisbeschrijving en de aanvullende informatie voor de reis kosteloos afzien. Doet hij dat niet, dan is de reisovereenkomst met de definitieve inhoud die door de Reisorganisatie is bevestigd bindend.
- e) De door de Reisorganisatie verstrekte precontractuele informatie met betrekking tot wezenlijke eigenschappen van de reisdiensten, de reissom en alle bijkomende kosten, de betalingsmodaliteiten, het minimum aantal deelnemers en de forfaitaire annuleringsbedragen (conform artikel 250 § 3 nr. 1, 3-5 en 7 EGBGB [Duitse wet tot invoering van het burgerlijk wetboek]) gaat alleen dan geen deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst indien dit tussen partijen uitdrukkelijk is overeengekomen.

1.2. Voor boekingen die mondeling, telefonisch, schriftelijk, per e-mail, sms of fax worden gedaan, geldt:

- a) Met de boeking (reisaanmelding) doet de Klant de Reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- b) De overeenkomst wordt van kracht op het moment dat de Reisorganisatie de reisbevestiging ontvangt. Bij of direct na totstandkoming van de overeenkomst zal de Reisorganisatie de Klant een volgens wettelijke bepalingen opgestelde reisbevestiging op een duurzame gegevensdrager toezenden, tenzij de reiziger recht heeft op een reisbevestiging in papieren vorm conform artikel 250 § 6 lid 1 zin 2 EGBGB, omdat de overeenkomst bij gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten verkoopruimten tot stand is gekomen.

1.3. Bij boekingen via e-commerce (bijv. internet, app, telemedia) geldt voor het tot stand komen van de overeenkomst:

- a) De Klant krijgt uitleg over het verloop van de elektronische boeking in de desbetreffende applicatie.
- b) De Klant heeft de mogelijkheid om de ingevoerde gegevens te corrigeren of te wissen, of het gehele boekingsformulier te resetten, waarbij het gebruik van de correctiemogelijkheden wordt toegelicht.
- c) De voor het plaatsen van de elektronische boeking beschikbare talen van de overeenkomst worden aangegeven.
- d) Voor zover de tekst van de overeenkomst door de Reisorganisatie wordt opgeslagen, wordt de Klant daarover geïnformeerd. Tevens wordt de Klant geïnformeerd over de mogelijkheid om de tekst op een later moment in te kijken.
- e) Bij bevestiging via de knop 'Boeken met betalingsverplichting' doet de Klant de Reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- f) De Klant ontvangt direct een elektronische bevestiging van zijn reisaanmelding (ontvangstbevestiging).
- g) Door de verzending van de reisaanmelding middels het aanklikken van de knop kunnen door de Klant geen rechten op het tot stand komen van een overeenkomst worden ontleend.
- h) De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de bevestiging van de reis door de Reisorganisatie bij de Klant is ontvangen, en wel op een duurzame gegevensdrager. Wordt de reis di-

rect na het aanklikken van de knop 'Boeken met betalingsverplichting' middels een directe weergave van de bevestiging van de reis op het beeldscherm bevestigd, dan komt de pakketreisovereenkomst met de weergave van die bevestiging van de reis tot stand. In dit geval is ook een tussentijdse kennisgeving van ontvangst van de boeking overeenkomstig punt f) hierboven niet nodig, voor zover de Klant de mogelijkheid wordt geboden om de boeking op een duurzame gegevensdrager op te slaan of de reisbevestiging af te drukken. Het bindende karakter van de pakketreisovereenkomst is echter niet afhankelijk van het feit of de Klant daadwerkelijk gebruik maakt van deze opslag- of afdrukmogelijkheden.

1.4. De Reisorganisatie wijst erop dat er volgens de wettelijke voorschriften (§§ 312 lid 7, 312g lid 2 zin 1 nr. 9 BGB) bij pakketreisovereenkomsten krachtens § 651a en § 651c BGB, die op afstand zijn gesloten, geen recht op herroeping bestaat, maar enkel de wettelijke rechten op annulering en opzegging, met name het recht op annulering krachtens § 651h. Een recht op herroeping bestaat echter wel indien de overeenkomst inzake reisdiensten overeenkomstig § 651a BGB buiten verkoopruimten is gesloten, tenzij de mondelinge onderhandelingen, waarop de gesloten overeenkomst berust, zijn gevoerd op voorgaande bestelling van de consument; in het laatstgenoemde geval bestaat er geen recht op herroeping.

2. Betaling

2.1.

- a) Reisorganisaties en reisbureaus mogen betalingen op de reissom vóór beëindiging van de pakketreis alleen eisen of accepteren als er sprake is van een geldige garantieovereenkomst inzake klantenbetalingen en het garantiecertificaat ('Sicherungsschein') met naam en contactgegevens van de verzeke- raar duidelijk leesbaar, begrijpelijk en nadrukkelijk aan de Klant zijn overhandigd. Na totstandkoming van de overeenkomst dient tegen overhandiging van het garantiecertificaat een aanbetaling van 20% van de reissom te worden voldaan. De kosten voor een reisverzekering die via de Reisorganisatie is afgesloten dienen tegelijk met de aanbetaling volledig te worden voldaan. Indien deze verzekering op een later moment wordt afgesloten, moeten de kosten daarvoor onmiddellijk worden betaald. De resterende betaling dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van betalings- ontvangst), voor zover het garan-

tiecertificaat is overhandigd en het recht op annulering van de Reisorganisatie als bedoeld in punt 9 niet meer kan worden uitgeoefend.

- b) Indien het reisbureau van de Klant heeft gekozen voor de directe incasso door de Reisorganisatie kunnen de aanbetaling en resterende betaling met finale kwijting enkel direct aan de Reisorganisatie worden voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing: De aanbetaling dient binnen 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging en het garantiecertificaat te worden voldaan. Het resterende bedrag dient de Klant uiterlijk 28 dagen vóór vertrek te betalen. Liggen tussen de boeking van de reis en het vertrek minder dan 29 dagen, dient de reissom direct volledig te worden voldaan. Bij boekingen vanaf 7 dagen vóór vertrek is de betaling van de reissom alleen per overboeking mogelijk. Bij betalingen via automatische incasso worden de bedragen afgeboekt op bovenvermelde tijdstippen. Bij betalingen per SEPA-incasso heeft de Reisorganisatie een zogeheten 'mandaat' nodig op grond waarvan de afschrijving van de verschuldigde reissom (aan- en restbetaling) van het bankrekeningnummer van de Klant is toegestaan. De Reisorganisatie is gerechtigd om de standaardtermijn van 14 kalenderdagen voor de vooraankondiging (zogeheten 'prenotification') van de SEPA incasso te verkorten tot maximaal één dag vóór incasso.

2.2. Indien de Klant de aanbetaling en/of de resterende betaling niet binnen de overeengekomen betalingstermijnen voldoet, hoewel de Reisorganisatie bereid en in staat is om de contractuele diensten naar behoren te verlenen, aan zijn wettelijke informatieverplichtingen heeft voldaan en er geen wettelijk of contractueel retentierecht van de Klant bestaat, heeft de Reisorganisatie het recht om na een aanmaning met het stellen van een uiterste termijn de pakketreisovereenkomst te ontbinden en de Klant annuleringskosten in overeenstemming met punt 5.2 zin 2-5.5 in rekening te brengen. De volledige betaling van de reissom is een voorwaarde voor het verstrekken van de reisdocumenten. De Reisorganisatie is niet verplicht om de reisdocumenten te verstrekken alvorens de resterende betaling is voldaan.

3. Wijziging van diensten vóór aanvang van de reis

3.1. Afwijkingen van wezenlijke eigenschappen van reisdiensten van de overeengekomen inhoud van de pakketreisovereenkomst, die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk wor-

den en die niet door de Reisorganisatie te kwader trouw zijn aangevoerd, zijn de Reisorganisatie vóór het begin van de reis toegestaan, voor zover de afwijkingen onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan het algehele karakter van de geboekte reis.

3.2. De Reisorganisatie is verplicht de Klant onmiddellijk nadat hij kennis heeft gekregen van de reden van de wijziging, op een duurzame gegevensdrager op een duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze te informeren.

3.3. In geval van een aanzienlijke wijziging van een wezenlijke eigenschap van een reisdienst heeft de Klant het recht om binnen een door de Reisorganisatie tegelijk met de mededeling gestelde redelijke termijn de wijziging hetzij te accepteren of de pakketreisovereenkomst kosteloos te ontbinden of deelname aan een vervangende reis te eisen, indien de Reisorganisatie een dergelijke reis heeft aangeboden.

De Klant heeft de keuze om al dan niet te reageren op de kennisgeving van de Reisorganisatie. Als de Klant op de Reisorganisatie reageert, kan hij hetzij met de wijziging van de overeenkomst instemmen, de deelname aan een vervangende reis, indien een dergelijke reis is aangeboden, eisen of de overeenkomst kosteloos ontbinden.

Indien de Klant niet reageert op de Reisorganisatie of niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de meegeleverde wijziging geacht te zijn aanvaard. De Klant moet hierop conform het bepaalde in punt 3.2 op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze worden gewezen.

3.4. Een en ander laat eventuele garanticlaims onverlet indien de gewijzigde diensten gebreken vertonen. Indien er voor de Reisorganisatie voor het uitvoeren van de gewijzigde reis of vervangen van de reis van gelijkwaardige kwaliteit sprake was van lagere kosten, dan dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de Klant te worden gerestitueerd.

4. Prijswijziging na het sluiten van de overeenkomst

De Reisorganisatie kan de reissom eenzijdig verhogen indien de verhoging van de reissom rechtstreeks voortvloeit uit een na het sluiten van de overeenkomst plaatsgevonden hebbende

- verhoging van de prijs voor het vervoer van personen op basis van hogere kosten voor brandstof of andere energiedragers,
- verhoging van de belastingen en andere heffingen voor overeengekomen reisdiensten, zoals toeristenbelasting, haven- of luchthavengelden, of
- wijzigingen van de wisselkoersen die op de betreffende pakketreis van toepassing zijn. De Reisorganisatie dient de reiziger op een duurzame gegevensdrager op duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis te stellen van de prijsverhoging en de redenen daarvoor, met vermelding

van de berekening van de prijsverhoging. Een prijsverhoging is alleen geldig als die aan deze voorwaarden voldoet en de reiziger uiterlijk 20 dagen vóór de aanvang van de reis op de hoogte wordt gebracht. Als de overeenkomst voorziet in de mogelijkheid tot verhoging van de reissom, kan de reiziger een verlaging van de reissom verlangen indien en voor zover de in lid 1 zin 1 nr. 2 genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na totstandkoming van de overeenkomst en vóór aanvang van de reis zijn gewijzigd en dit tot lagere kosten voor de Reisorganisatie leidt. Heeft de reiziger meer betaald dan het uit hoofde hiervan verschuldigde bedrag, dan dient het teveel betaald door de Reisorganisatie te worden terugbetaald. De Reisorganisatie mag de werkelijk door haar gemaakte administratiekosten aftrekken van het terug te betalen extra bedrag. Zij dient de reiziger op verzoek aan te tonen, welk bedrag aan administratiekosten er is ontstaan. Gaat de in de overeenkomst volgens § 651f lid 1 voorbehouden prijsverhoging 8% van de reissom te boven, dan kan de Reisorganisatie aan de reiziger een dienovereenkomstige prijsverhoging aanbieden en verlangen dat de reiziger binnen een door de Reisorganisatie bepaalde termijn, die redelijk moet zijn,

- het aanbod tot verhoging van de prijs aanvaardt of
- verklaart zich uit het contract terug te trekken.

De Klant heeft de keuze om al dan niet te reageren op de kennisgeving van de Reisorganisatie. Indien de Klant op de Reisorganisatie reageert, kan hij hetzij instemmen met de prijsverhoging, de overeenkomst kosteloos ontbinden of de deelname aan een vervangende reis eisen, indien de Reisorganisatie een dergelijke reis heeft aangeboden. Indien de Klant niet reageert op de Reisorganisatie of niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de medegeleverde prijsverhoging geacht te zijn aanvaard. De Klant moet hierop conform het bepaalde in punt 3.2 op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze worden gewezen. Indien er voor de Reisorganisatie ten behoeve van het uitvoeren van de vervangende reis bij gelijkwaardige hoedanigheid sprake was van lagere kosten, dan dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de Klant te worden gerestitueerd.

5. Annulering door de Klant vóór aanvang van de reis/ annuleringskosten

5.1. De Klant kan te allen tijde vóór aanvang van de reis de pakketreisovereenkomst annuleren. De annulering moet aan de Reisorganisatie worden gemeld. Als de reis via een reisbureau is geboekt,

kan de annulering ook bij dat bureau worden gemeld. De Klant wordt aanbevolen de annulering op een duurzame gegevensdrager te melden.

5.2. Annuleert de Klant vóór aanvang van de reis of neemt hij geen deel aan de reis, dan verliest de Reisorganisatie de aanspraak op de reissom. In plaats daarvan kan de Reisorganisatie een redelijke schadevergoeding eisen, voor zover zij niet verantwoordelijk is voor de annulering of indien er op de plaats van bestemming of in de directe omgeving sprake is van buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk bemoeilijken; omstandigheden zijn onvermijdelijk en buitengewoon als de Reisorganisatie hier geen controle over heeft en de gevolgen ervan ook niet hadden kunnen worden voorkomen als alle in redelijkheid te vergen voorzorgsmaatregelen zouden zijn getroffen.

5.3. De hoogte van de schadevergoeding wordt berekend op basis van de reissom met aftrek van de door de Reisorganisatie bespaarde kosten en met aftrek van hetgeen zij door een andere inzet van de reisdiensten verkrijgt en hetgeen op verzoek van de Klant door de Reisorganisatie dient te worden gemotiveerd. De Reisorganisatie heeft de volgende forfaitaire schadevergoedingsbedragen vastgelegd, rekening houdend met de periode tussen de annuleringsverklaring en de aanvang van de reis en rekening houdend met de verwachte kostenbesparingen en de verwachte opbrengst van een andere inzet van de reisdiensten. De schadevergoeding wordt op basis van het tijdstip van ontvangst van de annuleringsverklaring met de volgende forfaitaire annuleringsbedragen berekend:

tot 30 dagen voor aanvang van de reis 35% van de reissom
29–22 dagen voor aanvang van de reis 45% van de reissom
21–14 dagen voor aanvang van de reis 50% van de reissom
13–7 dagen voor aanvang van de reis 65% van de reissom
6–4 dagen voor aanvang van de reis 75% van de reissom
vanaf 3 dagen voor aanvang van de reis 80% van de reissom

5.4. De Klant behoudt in ieder geval het recht om aan te tonen dat de schadevergoeding waarop de Reisorganisatie recht heeft aanzienlijk lager is dan de door haar gevraagde schadevergoeding.

5.5. De Reisorganisatie behoudt zich het recht voor om in plaats van de bovengenoemde forfaitaire schadevergoedingen een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen, voor zover de Reisorganisatie aantoonbaar dat zij aanzienlijk hogere kosten heeft gehad dan de telkens toepasselijke forfaitaire schadevergoeding. In dat geval is de Reisorganisatie verplicht om de geëiste schadevergoeding, rekening houdend met de bespaarde kosten en met aftrek van hetgeen zij verkrijgt door een andere inzet van de reisdiensten, concreet te

berekenen en te motiveren.

5.6. Indien de Reisorganisatie ten gevolge van een annulering verplicht is tot restitutie van de reissom, dient zij dit onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de annuleringsmelding, te doen.

5.7. Het wettelijke recht van de Klant, als bedoeld in § 651e BGB (Duits burgerlijk wetboek), om op een duurzame gegevensdrager jegens de Reisorganisatie te verklaren dat een derde de rechten en plichten uit de pakketreisovereenkomst van de Klant overneemt, wordt door bovenstaande voorwaarden niet aangetast. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig verstrekt, wanneer deze 7 dagen vóór aanvang van de reis door de Reisorganisatie is ontvangen.

De Reisorganisatie kan tegen de overname door een derde bezwaar maken, wanneer deze niet voldoet aan de contractuele vereisten voor de reis.

Indien een derde de overeenkomst overneemt, zijn de reiziger en hij jegens de Reisorganisatie hoofdelijk aansprakelijk voor de reissom en de meerkosten die door de derde ontstaan. De Reisorganisatie mag een vergoeding van de meerkosten alleen eisen indien en voor zover deze redelijk zijn en zij deze daadwerkelijk heeft moeten maken. Zij dient de reiziger bewijs te leveren van de hoogte van de meerkosten die zijn ontstaan wegens de overname door de derde.

6. Omboekingen

Na totstandkoming van de overeenkomst heeft de Klant geen recht op wijzigingen ten aanzien van de reisperiode, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer (omboeking). Dit geldt niet, wanneer de omboeking noodzakelijk is omdat de Reisorganisatie voorafgaande aan de overeenkomst geen, ontoereikende of onjuiste informatie heeft verstrekt aan de reiziger, zoals bedoeld in artikel 250 § 3 EGBGB. In dat geval is de omboeking kosteloos mogelijk.

7. Niet afgenomen diensten

Neemt de reiziger afzonderlijke reisdiensten, waarvoor geldt dat de Reisorganisatie bereid en in staat was deze contractconform uit te voeren, niet af om redenen waarvoor de reiziger zelf verantwoordelijk is, dan kan hij geen aanspraak maken op een evenredige restitutie van de reissom, indien dergelijke redenen hem volgens de wettelijke bepalingen niet het recht zouden geven op kosteloze annulering of opzegging van de reisovereenkomst. De Reisorganisatie zal trachten de bespaarde kosten door de uitvoerenden van de dienst te laten restitueren. Deze verplichting vervalt indien de uitgaven volstrekt onbeduidend zijn.

8. Verzekering

Aangezien een annuleringsverzekering niet in de reissom is inbegrepen, wordt het afsluiten van een dergelijke verzekering direct bij de boeking dringend aanbevolen.

9. Annulering wegens het niet bereiken van het minimumaantal deelnemers

9.1. De Reorganisatie kan wegens het niet bereiken van het minimumaantal deelnemers de pakketreisovereenkomst alleen annuleren, indien zij

- in de betreffende precontractuele informatie het minimumaantal deelnemers heeft vermeld, alsmede het tijdstip heeft aangegeven waarop de Klant de verklaring uiterlijk vóór de contractueel overeengekomen aanvang van de reis moet hebben ontvangen en
- in de reisbevestiging het minimumaantal deelnemers en de uiterste annuleringstermijn aangeeft. Een annulering moet uiterlijk op de datum die in de precontractuele informatie en de reisbevestiging is aangegeven, aan de Klant worden medegedeeld. Indien reeds op een eerder tijdstip blijkt dat het minimumaantal deelnemers niet kan worden bereikt, dient de Reorganisatie onmiddellijk gebruik te maken van zijn recht op annulering.

9.2. Indien de reis om deze reden niet doorgaat, dient de Reorganisatie de door de Klant gedane betalingen op de reissom onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de mededeling van annulering te restitueren.

10. Opzegging om redenen van gedrag

De Reorganisatie kan de pakketreisovereenkomst zonder inachtneming van een termijn annuleren, wanneer de reiziger de reis ondanks een waarschuwing van de Reorganisatie blijvend verstoort of wanneer hij zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dat geldt niet indien het in strijd met de overeenkomst zijnde gedrag berust op een verzuim van de informatieverplichtingen van de Reorganisatie. Annuleert de Reorganisatie, dan behoudt zij het recht op voldoening van de reissom; ze moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, evenals de voordelen die zij verkrijgt uit een andere inzet van de niet afgenomen diensten, met inbegrip van de door de uitvoerders van de diensten aan haar gecrediteerde bedragen.

11. Medewerkingsverplichtingen van de reiziger

11.1. Reisdocumenten

De Klant dient de Reorganisatie of zijn reisbureau, waarbij hij de pakketreis heeft geboekt, te informeren wanneer hij de vereiste reisdocumenten niet binnen de door de Reorganisatie medegedeelde termijn ontvangt.

11.2. Kennisgeving van gebreken/verzoek tot het nemen van corrigerende maatregelen

Wordt de reis niet vrij van gebreken uitgevoerd, dan kan de reiziger corrigerende maatregelen eisen.

Indien de Reorganisatie als gevolg van een verwijtbaar verzuim van kennisge-

ving van gebreken deze niet kon corrigeren, kan de reiziger geen aanspraken op vermindering overeenkomstig § 651m BGB, noch aanspraken op schadevergoeding overeenkomstig § 651n BGB doen gelden.

De reiziger is verplicht om de vertegenwoordiger van de Reorganisatie ter plaatse onmiddellijk op de hoogte te brengen van eventuele gebreken. Is er geen vertegenwoordiger van de Reorganisatie ter plaatse voorhanden, dan moeten eventuele gebreken van de reis ter kennis van de Reorganisatie worden gebracht via het medegedeelde contactpunt van de Reorganisatie; de beschikbaarheid van de vertegenwoordiger van de Reorganisatie of diens contactpunt ter plaatse wordt in de reisbevestiging vermeld. De reiziger kan echter de gebreken ook melden aan zijn reisbureau, waarbij hij de pakketreis heeft geboekt.

De vertegenwoordiger van de Reorganisatie heeft de opdracht om corrigerende maatregelen te nemen, voor zover dit mogelijk is. Hij is echter niet bevoegd om rechten te erkennen.

11.3. Stellen van een termijn vóór opzegging

Indien een Klant/reiziger de pakketreisovereenkomst wegens een reisgebrek van het type zoals beschreven in § 651i lid 2 BGB, mits aanmerkelijk, overeenkomstig § 651l BGB wenst op te zeggen, dient hij de Reorganisatie eerst een redelijke termijn te stellen voor het nemen van corrigerende maatregelen. Dat geldt alleen niet in het geval dat de corrigerende maatregelen door de Reorganisatie worden geweigerd of indien het onmiddellijk nemen van de corrigerende maatregelen noodzakelijk is.

12. Bagagevervoer/beschadigde bagage/vertraagde bagage bij vlieguren

a) Het bagagevervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende vervoersonderneming. De bagagebepalingen en de vervoersvoorwaarden van de afzonderlijke luchtvaartmaatschappijen kan de reiziger opvragen via de internetpagina

<https://www.alltours.de/service-hilfe/befoederungsbedingungen>

of ernaar vragen bij de betreffende gecontracteerde luchtvrachtvervoerder. Bij vlieguren wordt in de regel één stuk bagage per persoon vervoerd.

b) De reiziger wordt erop gewezen dat verlies, beschadiging en vertraging van bagage in verband met vlieguren volgens de luchtverkeersrechtelijke bepalingen onmiddellijk ter plaatse door de reiziger aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij moet worden gemeld door middel van een schadeformulier ('P.I.R.'). Op grond van internationale overeenkomsten kunnen luchtvaartmaatschappijen en Reorganisaties vergoedingen weigeren, wanneer het schadeformulier niet is

ingevuld. Het schadeformulier dient bij bagageschade binnen 7 dagen en bij vertraging van de bagage binnen 21 dagen na overhandiging van de bagage te worden ingediend.

- Bovendien dienen alle gevallen van bagageschade/-verlies en/of verkeerde omgang met bagage onverwijld te worden gemeld aan de Reorganisatie, diens vertegenwoordiger dan wel aanspreekpunt of reisbureau. De reiziger wordt hiermee niet ontbonden van zijn plicht om het schadeformulier binnen de onder a) gestelde termijn bij de luchtvaartmaatschappij in te dienen.

13. Beperking van de aansprakelijkheid

13.1. De contractuele aansprakelijkheid van de Reorganisatie voor schade die geen lichamelijk letsel betreft en niet verwijtbaar is veroorzaakt, is beperkt tot de drievoudige reissom. Deze beperking laat eventuele verdere aanspraken uit hoofde van internationale overeenkomsten of daarop berustende wettelijke voorschriften onverlet.

13.2. De Reorganisatie is niet verantwoordelijk voor niet nagekomen prestaties, persoonlijk letsel en materiële schade in verband met prestaties die als diensten van derden (bijv. bemiddelde excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen, etc.) enkel worden bemiddeld, indien deze diensten in de reisbeschrijving en de reisbevestiging uitdrukkelijk en met vermelding van de identiteit en het adres van de bemiddelde contractpartner dusdanig duidelijk als diensten van derden zijn aangegeven, dat ze voor de reiziger herkenbaar geen onderdeel uitmaken van de pakketreis van de Reorganisatie en apart daarvan zijn uitgekozen. Dit laat de §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB onverlet. De Reorganisatie is evenwel aansprakelijk indien en voor zover de door de reiziger geleden schade is veroorzaakt door een schending van de informatie-, voorlichtings- of organisatieverplichtingen van de Reorganisatie.

14. Claimen van aanspraken: geadresseerde, informatie over de beslechting van consumentengeschillen

- Aanspraken overeenkomstig de §§ 651i, lid 3, nr. 2, 4-7 BGB dienen door de reiziger bij de Reorganisatie te worden geclaimd. De claim kan ook via het reisbureau worden ingediend, indien de pakketreis via dit reisbureau werd geboekt. Aanbevolen wordt de claim op een duurzame gegevensdrager in te dienen.
- De Reorganisatie wijst er in het kader van de wet inzake de beslechting van consumentengeschillen op dat zij niet deelneemt aan een vrijwillige arbitrage. Mocht een consumentengeschillenregeling na het drukken van deze reisvoorwaarden voor de Reorganisatie verplichtend worden, dan zal de Reorganisatie

de Klant hierover op geschikte wijze informeren. De Reorganisatie verwijst voor alle reisovereenkomsten die in het elektronische rechtsverkeer zijn gesloten naar het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

15. Informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert

De EU-verordening inzake het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht de Reorganisatie om de Klant bij de boeking te informeren over de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij van alle in het kader van de geboekte reis te leveren luchtvervoerdiensten. Indien bij de boeking de uitvoerende luchtvaartmaatschappij nog niet vaststaat, is de Reorganisatie verplicht om de Klant mede te delen welke luchtvaartmaatschappij(en) waarschijnlijk de vlucht(en) zal (zullen) uitvoeren. Zodra de Reorganisatie weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, moet zij de Klant daarvan in kennis stellen. Indien de luchtvaartmaatschappij die aan de Klant is genoemd als uitvoerende luchtvaartmaatschappij verandert, moet de Reorganisatie de Klant op de hoogte brengen van de wijziging. Zij moet onmiddellijk alle passende maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de Klant zo spoedig mogelijk van de wijziging op de hoogte wordt gesteld. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met EU-vliegverbod, vroeger ('Blacklist') kan via de volgende internetpagina worden opgevraagd:

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Paspoort-, visum- en gezondheidsregeling

16.1. De Reorganisatie zal de reiziger informeren over de algemene vereisten inzake paspoorten en visa alsmede de sanitaire formaliteiten van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het verkrijgen van eventueel nodige visa vóór het sluiten van de overeenkomst alsook over de mogelijke wijzigingen ervan vóór aanvang van de reis.

16.2. De reiziger is verantwoordelijk voor het verkrijgen en meenemen van de wettelijk vereiste reisdocumenten, eventuele vereiste inentingen en het in acht nemen van douane- en deviezenvoorschriften. Nadelen die voortvloeien uit het niet naleven van deze voorschriften, bijv. de betaling van annuleringskosten, zijn voor rekening van de reiziger. Dit geldt niet indien de Reorganisatie geen, ontoereikende of onjuiste informatie heeft verstrekt.

16.3. De Reorganisatie is niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte en toezending van de noodzakelijke visa door de respectieve diplomatieke vertegen-

woordiging indien de Klant haar opdracht heeft gegeven deze te bezorgen, tenzij de Reisorganisatie eigen verplichtingen heeft verzaakt.

17. Overige bepalingen

17.1. Zijn de genoemde kortingen aan een leeftijd gebonden, dan is de leeftijd op het moment van aanvang van de reis bepalend en niet de leeftijd op het moment van de boeking. Bij een onjuist vermelde leeftijd heeft de Reisorganisatie het recht om daaruit voortvloeiende verschillen ten opzichte van de correcte reissom achteraf alsnog in rekening te brengen.

17.2. Indien een klein kind tussen de aanvang van de reis en de retourvlucht het 2e levensjaar voltooit, dient voor hem een vliegtuigstoel te worden geboekt. Voor de heenvlucht (jonger dan 2 jaar) bestaat er alleen recht op een zitplaats wanneer een geschikt en goedgekeurd kinderzitje wordt meegebracht.

17.3. Indien enkel een vlucht is geboekt, is de reiziger verplicht om uiterlijk 48 uur vóór de retourvlucht het exacte tijdstip van die vlucht telefonisch te laten bevestigen door de betreffende vertegenwoordiging van alltours in het buitenland. Los daarvan is iedere reiziger

verplicht om zich 24 uur vóór de geplande vertrektijd telefonisch bij de lokale vertegenwoordiging of met behulp van de informatieborden/-mappen in het betreffende vakantiecomplex te informeren over de retourvlucht c.q. transfer-tijden. De Reisorganisatie is niet aansprakelijk voor nadelen die ontstaan door het niet in acht nemen van deze maatregel.

18. Rechtskeuze en bevoegde rechtbank

18.1. De contractuele relatie tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh wordt uitsluitend beheerst door Duits recht. Indien bij rechtsvorderingen van de reiziger jegens alltours flugreisen gmbh in het buitenland voor de aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh ten principale geen Duits recht wordt toegepast, dan is met betrekking tot de rechtsgevolgen, in het bijzonder wat de aard, de omvang en de hoogte van aanspraken van de reiziger betreft, uitsluitend Duits recht van toepassing.

18.2. De reiziger kan alltours flugreisen gmbh enkel in de plaats waar zij haar maatschappelijke zetel heeft in rechte vervolgen. Voor rechtsvorderingen van alltours flugreisen gmbh jegens de reizi-

ger is de woonplaats van de reiziger bepalend, tenzij de rechtsvordering gericht is tegen ondernemers of personen die geen algemene bevoegde rechtbank in Duitsland hebben, of tegen personen die na het sluiten van de overeenkomst hun woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats naar het buitenland hebben overgebracht of wier woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats op het ogenblik van het instellen van de rechtsvordering niet bekend is. In die gevallen is de vestigingsplaats van alltours flugreisen gmbh doorslaggevend.

18.3. De bovenstaande bepalingen inzake de rechtskeuze gelden niet

- indien en voor zover uit niet-discretionaire bepalingen van internationale verdragen, die op de reisovereenkomst tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh dienen te worden toegepast, iet anders ten gunste van de reiziger blijkt, of
- indien en voor zover niet-discretionaire bepalingen die van toepassing zijn op de reisovereenkomst in de lidstaat van de EU waartoe de reiziger behoort, gunstiger zijn voor de reiziger dan de voornoemde bepalingen of de betreffende Duitse voorschriften.

19. Bescherming persoonsgegevens

Informatie inzake de bescherming van persoonsgegevens vindt u op onze internetpagina

www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz

Stand van zaken bij het ter perse gaan: juni 2021

De Reisorganisatie:
alltours flugreisen gmbh
Dreischeibenhaus 1
D-40211 Düsseldorf
Telefoon: +49(0)211)5427-0